

Копие от чат кореспонденция със служители на „Виваком  
България“ ЕАД

**Vivacom Support**

Chatko

8:30:50 AM

Привет,

8:30:51 AM

За да бъде максимално полезен, изберете от посочените теми:

8:31:06 AM

**Технически въпроси**

8:31:06 AM

С радост ще помогна, моля изберете тип услуга:

8:31:14 AM

**Мобилни или други**

8:31:15 AM

За да бъдем максимално полезни, опишете с няколко думи Вашето запитване и предоставете вашите клиентски данни.

8:32:06 AM

**Опитвам се да регистрирам телефонът на баща в сайта ви, но не става.**

8:32:06 AM

Свързвам Ви с нашите дигитални агенти, които да помогнат за Вашето запитване, моля изчакайте.

8:32:11 AM

**Номерът е ограничен. Моля, въведете ваш активен Vivacom номер, на който ще получите SMS код.**

8:33:33 AM

Здравейте, казвам се Елена Вашият дигитален агент, който ще отговори на въпросите ви.

8:33:39 AM

За да извърша необходимите проверки, бихте ли ми предоставили клиентски данни - номер на услуга, клиентски номер или ако не се сещате може ЕГН, по Ваша преценка?

8:34:18 AM

**Клиентски код от договорът:**

8:34:42 AM

10318964

8:35:23 AM

**ЕГН: 4312048502**

8:36:01 AM

Има непотвърдена регистрация с този имейл

8:36:02 AM

[javr@abv.bg](mailto:javr@abv.bg)

8:36:09 AM

да

8:36:26 AM

Вижте в папка спам на тази поща дали имате съобщение за потвърждение.

8:36:37 AM

**Не може да се въведе номерът 0889265770**

8:36:50 AM

Дава съобщение :

8:37:00 AM

**Номерът е ограничен. Моля, въведете ваш активен Vivacom номер, на който ще получите SMS код.**

8:37:57 AM

През сайта ли опитвате, моля опитайте през браузер Chrome

8:39:45 AM

**От пощата се отваря линк за въвеждане на номера и не може да се въведе. Пробвам с Chrome от MAC компютър.**

8:41:09 AM

Въведете номера без 0-та отпреди

8:42:13 AM

Трябва да повтора процедурата - Линкът е с изтекла валидност

8:42:58 AM

Ще генерирам линк от при нас, момент.

8:43:46 AM

Вижте дали имате имейл на пощата.

8:44:28 AM

Да опитам отново, но съобщението е същото

8:44:37 AM

Номерът е ограничен. Моля, въведете ваш активен Vivacom номер, на който ще получите SMS код.

8:45:22 AM

Кой номер ползвате?

8:45:32 AM

889265770

8:45:45 AM

Баща ми няма друг номер

8:46:01 AM

За този номер е договорът

8:48:29 AM

Пробвайте от телефона да се регистрирате.

8:48:52 AM

Той е обикновен телефон

8:49:16 AM

Не може да се работи в Интернет с него.

8:49:40 AM

Разбирам, тогава опитайте малко по-късно, в момента има явно някакъв технически проблем.

8:50:08 AM

Пробвам от снощи и не става.

8:50:51 AM

Можете ли да питате техническият ви отдел и да ми пишете на пощата какъв е проблема?

8:52:21 AM

[javr@abv.bg](mailto:javr@abv.bg)

8:52:49 AM

Добре, ще пуснем заявка за проверка, моля да ми предоставите допълнителна информация

8:52:59 AM

От кой браузер опитвате да се регистрирате

8:53:07 AM

Екранна снимка, можете ли да изпратите?

8:53:22 AM

Chrome

8:55:40 AM

Как да ви изпратя снимката ?

8:55:44 AM

Може ли екранна снимка?

8:55:57 AM

Трябва да можете да я изпратите през чата

8:56:11 AM

fn+prt sc

8:56:16 AM

ctr+v

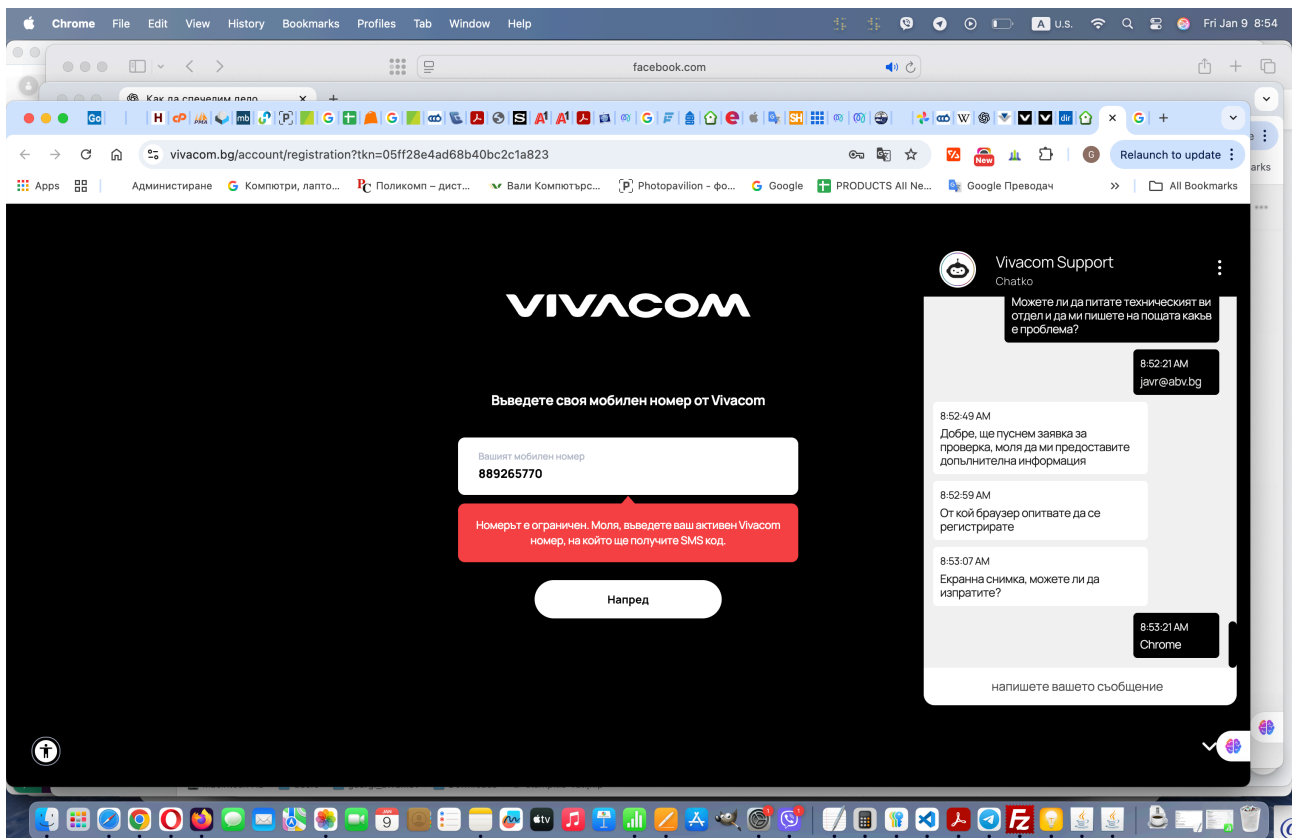
8:57:05 AM

Направих снимка, но не знам как да ви изпратя

8:57:43 AM

поставете я с ctr+v в полето

9:11:42 AM



9:12:47 AM

Роботя на MAC компютър и там командите които написяхте не работят.

9:16:44 AM

Добре ще пуснем заявка за проверка, моля за телефон за контакт.

9:18:03 AM

0887224972

9:18:10 AM

Георги

9:18:38 AM

Добре, благодаря, ще ви върнем обратно обаждане след проверка!

9:18:55 AM

Благодаря !

9:33:20 AM

Благодаря, че се свързахте с Виваком! При нужда оставаме на разположение! Желая Ви хубав ден!

9:33:23 AM

Елена прекрати чат сесията

9:33:23 AM

Вашата обратна връзка е важна за нас. Ще се радваме да споделите Вашето мнение.

9:33:24 AM

Доколко сте удовлетворен/а от предоставената информация и любезността на нашите служители по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен

😊.

9:34:00 AM

3

9:34:00 AM

Доколко сте удовлетворен/а от бързината на обслужване по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен

😊.

9:34:12 AM

3

9:34:13 AM

Бихте ли препоръчали Vivacom на Ваши близки, приятели и познати?

Моля въведете стойност от 1 до 10, като 1 е Определено Не, 10 Определено Да.

9:34:23 AM

3

9:34:23 AM

Благодарим за отговора Ви. Бихте ли посочили причината за Вашата неудовлетвореност?

9:35:10 AM

**Сайтът ви за регистрация не работи коректно. Проблемът не е решен.**

9:35:11 AM

Бихте ли предоставили телефон за контакт, на който да се свържем с Вас при нужда?

9:35:20 AM

Да

9:35:20 AM

Моля въведете Вашият телефон за контакт.

9:35:29 AM

0887224982

9:35:30 AM

Благодарим Ви! Вашето мнение е ценно за нас и ще ни помогне да Ви предоставим по-добро клиентско изживяване!

11:56:46 AM

Привет,

11:56:47 AM

За да бъде максимално полезен, изберете от посочените теми:

11:56:54 AM

**Технически въпроси**

11:56:55 AM

С радост ще помогна, моля изберете тип услуга:

11:56:59 AM

**Мобилни или други**

11:57:00 AM

За да бъдем максимално полезни, опишете с няколко думи Вашето запитване и предоставете вашите клиентски данни.

11:57:40 AM

**Може ли да ме свържете със служител на Виваком ?**

11:57:40 AM

Свързвам Ви с нашите дигитални агенти, които да помогнат за Вашето запитване, моля изчакайте.

11:57:50 AM

Здравейте, казвам се Янислав Вашият дигитален агент, който ще отговори на въпросите ви.

11:57:54 AM

Бихте ли ми предоставили повече информация по вашето запитване и с какво мога да Ви помогна?

11:58:28 AM

**Не мога да регистрирам баща в сайта ви**

11:58:54 AM

За да извърша необходимите проверки, бихте ли ми предоставили клиентски данни - номер на услуга, клиентски номер или ако не се сещате може ЕГН, по Ваша преценка?

12:00:51 PM

**Миналият петък писах по въпроса и ваша колежка обеща да се обади.**

12:01:03 PM

Но не се обади.

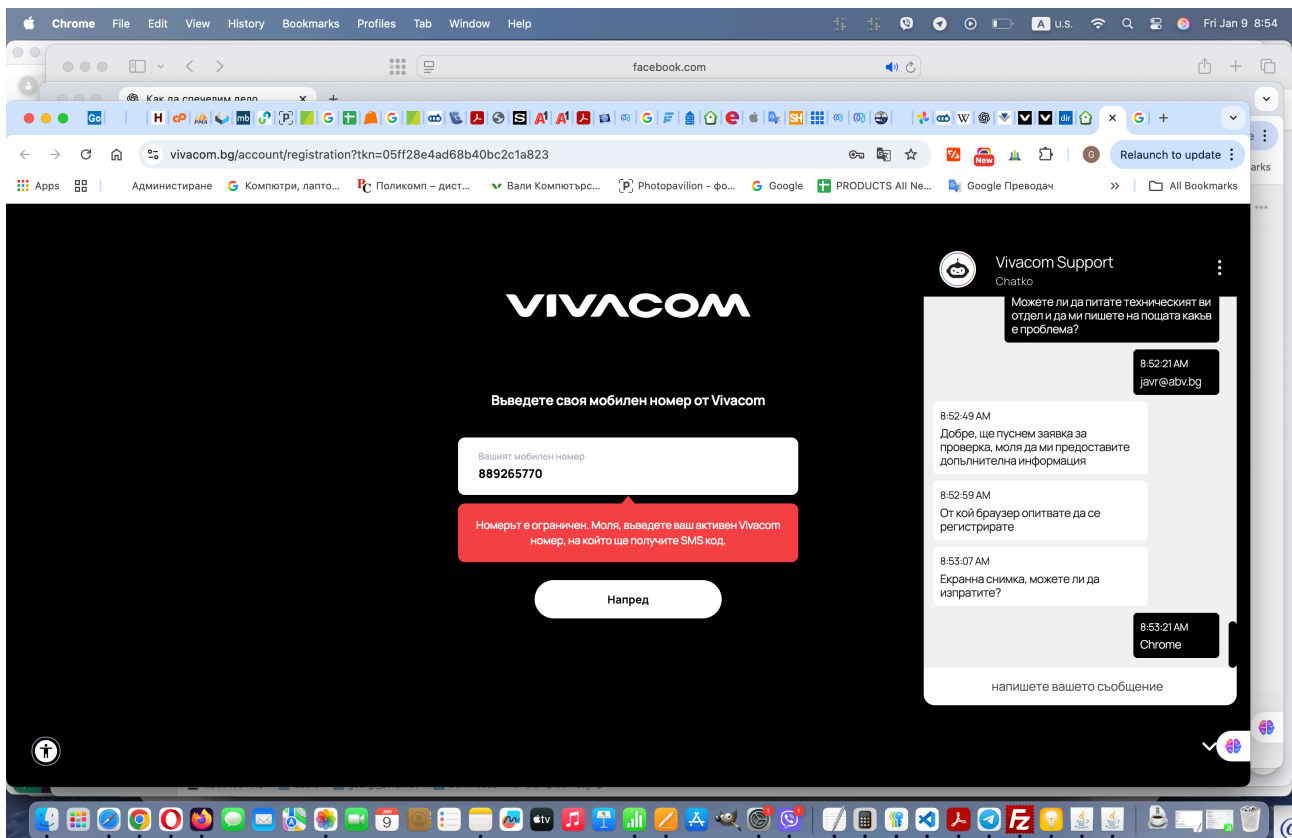
12:01:25 PM

4312048502

12:01:41 PM

Желязко Аврамов

12:02:02 PM



12:02:37 PM

Това е проблемът

12:04:58 PM

Клиентски номер: 10318964001

12:06:40 PM

Доколкото виждам е ескалирано

12:06:49 PM

И очакваме отговор от колегите

12:07:13 PM

Пробвах отново, но не става

12:08:14 PM

Добре, ще подам информация към колегите

12:08:42 PM

Може ли да ми се обадите на 0887224972

12:09:55 PM

Ние няма как да се обадим, тъй като сме чат канал

12:10:26 PM

Добре, дайте решение тук.

12:10:52 PM

Телефонът е резервен вариант за комуникация.

12:11:05 PM

Казах Ви че е ескалирано и се очаква отговор от ИТ отдел.

12:11:42 PM

Днес е 11 ден откакто писах първият път.

12:13:07 PM

Кога ще има отговор ?

12:13:15 PM

Разбирам Ви, но при направена ескалация от наша страна се очаква отговор от колегите, и чаквайте обаждане от наша страна.

12:13:54 PM

Питайте ги какво става ?

12:16:35 PM

Няма как да ги питам, пускам информация за приоритетност, очаквайте обаждане

12:16:36 PM

Благодаря, чесесвързахте с нас и доскоро :) Приятен ден!

12:20:36 PM

Янислав прекрати чат сесията

12:20:36 PM

Вашата обратна връзка е важна за нас. Ще се радваме да споделите Вашето мнение.

12:20:36 PM

Доколко сте удовлетворен/а от предоставената информация и любезността на нашите служители по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен

😊.

12:20:57 PM

1

12:20:57 PM

Доколко сте удовлетворен/а от бързината на обслужване по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен

😊.

12:21:19 PM

2

12:21:19 PM

Бихте ли препоръчали Vivasom на Ваши близки, приятели и познати?

Моля въведете стойност от 1 до 10, като 1 е Определено Не, 10 Определено Да.

12:21:29 PM

1

12:21:29 PM

Благодарим за отговора Ви. Бихте ли посочили причината за Вашата неудовлетвореност?

12:22:30 PM

Не мога да регистрирам потребител в сайта на Виваком. Проблемът не е решен вече 11 ден.

12:22:30 PM

Бихте ли предоставили телефон за контакт, на който да се свържем с Вас при нужда?

12:22:48 PM

Да

12:22:49 PM

Моля въведете Вашият телефон за контакт.

12:22:58 PM

0887224972

12:22:58 PM

Благодарим Ви! Вашето мнение е ценно за нас и ще ни помогне да Ви предоставим по-добро клиентско изживяване!

8:12:05 AM

Привет,

8:12:05 AM

За да бъде максимално полезен, изберете от посочените теми:

8:12:09 AM

Технически въпроси

8:12:09 AM

С радост ще помогна, моля изберете тип услуга:

8:12:13 AM

Мобилни или други

8:12:13 AM

За да бъдем максимално полезни, опишете с няколко думи Вашето запитване и предоставете вашите клиентски данни.

8:12:33 AM

По-горе е описано подробно

8:12:33 AM

Свързвам Ви с нашите дигитални агенти, които да помогнат за Вашето запитване, моля изчакайте.

8:13:45 AM

Здравейте, казвам се Гергана Вашият дигитален агент, който ще отговори на въпросите ви.

8:13:53 AM

Здравейте!

8:14:10 AM

Привет,

8:14:10 AM

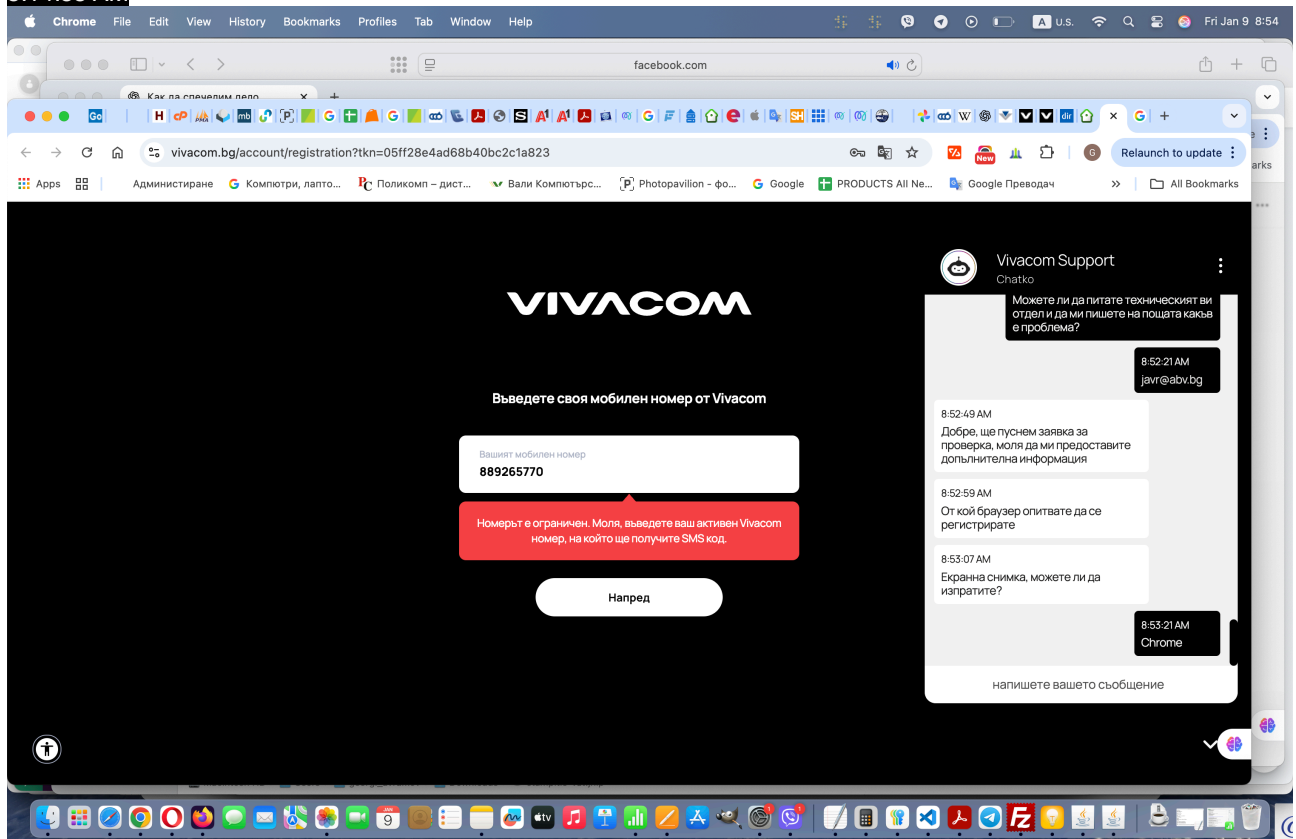
По горе няма нищо описано.

Как да помогна?

8:14:46 AM

От 12 дни не мога да регистрирам телефонът на баща в сайта ви.

8:14:55 AM



8:15:35 AM

Писай до момента 2-ти, но нямам отговор.

8:17:09 AM

Клиентски номер: 10318964001

8:17:22 AM

Желязко Аврамов

8:17:41 AM

С кой имейл правите регистрацията?

8:24:05 AM

Тук ли сте?

8:29:13 AM

Съжалявам, поради неактивност от Ваша страна, Chat сесията Ви ще бъде прекратена. Ако Ви е необходимо съдействие, моля да започнете нов чат. Благодаря Ви, че се свързахте с нас! До скоро!

8:29:16 AM

Гергана прекрати чат сесията

8:29:16 AM

Вашата обратна връзка е важна за нас. Ще се радваме да споделите Вашето мнение.

8:29:16 AM

Доколко сте удовлетворен/а от предоставената информация и любезността на нашите служители по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен



9:07:10 AM

1

9:07:10 AM

Доколко сте удовлетворен/а от бързината на обслужване по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен



9:07:11 AM

1

9:07:12 AM

Бихте ли препоръчали Vivasom на Ваши близки, приятели и познати?

Моля въведете стойност от 1 до 10, като 1 е Определено Не, 10 Определено Да.

9:07:13 AM

1

9:07:14 AM

Благодарим за отговора Ви. Бихте ли посочили причината за Вашата неудовлетвореност?

9:08:53 AM

Не е решен проблемът

9:08:53 AM

Бихте ли предоставили телефон за контакт, на който да се свържем с Вас при нужда?

9:08:56 AM

Да

9:08:56 AM

Моля въведете Вашият телефон за контакт.

9:09:05 AM

0887224972

9:09:05 AM

Благодарим Ви! Вашето мнение е ценно за нас и ще ни помогне да Ви предоставим по-добро клиентско изживяване!

9:09:15 AM

Привет,

9:09:16 AM

За да бъде максимално полезен, изберете от посочените теми:

9:09:19 AM

Технически въпроси

9:09:19 AM

С радост ще помогна, моля изберете тип услуга:

9:09:23 AM

Мобилни или други

9:09:23 AM

За да бъдем максимално полезни, опишете с няколко думи Вашето запитване и предоставете вашите клиентски данни.

9:09:44 AM

Проблемът е описан по горе

9:09:45 AM

Свързвам Ви с нашите дигитални агенти, които да помогнат за Вашето запитване, моля изчакайте.

9:09:49 AM

Здравейте, казвам се Мария Вашият дигитален агент, който ще отговори на въпросите ви.

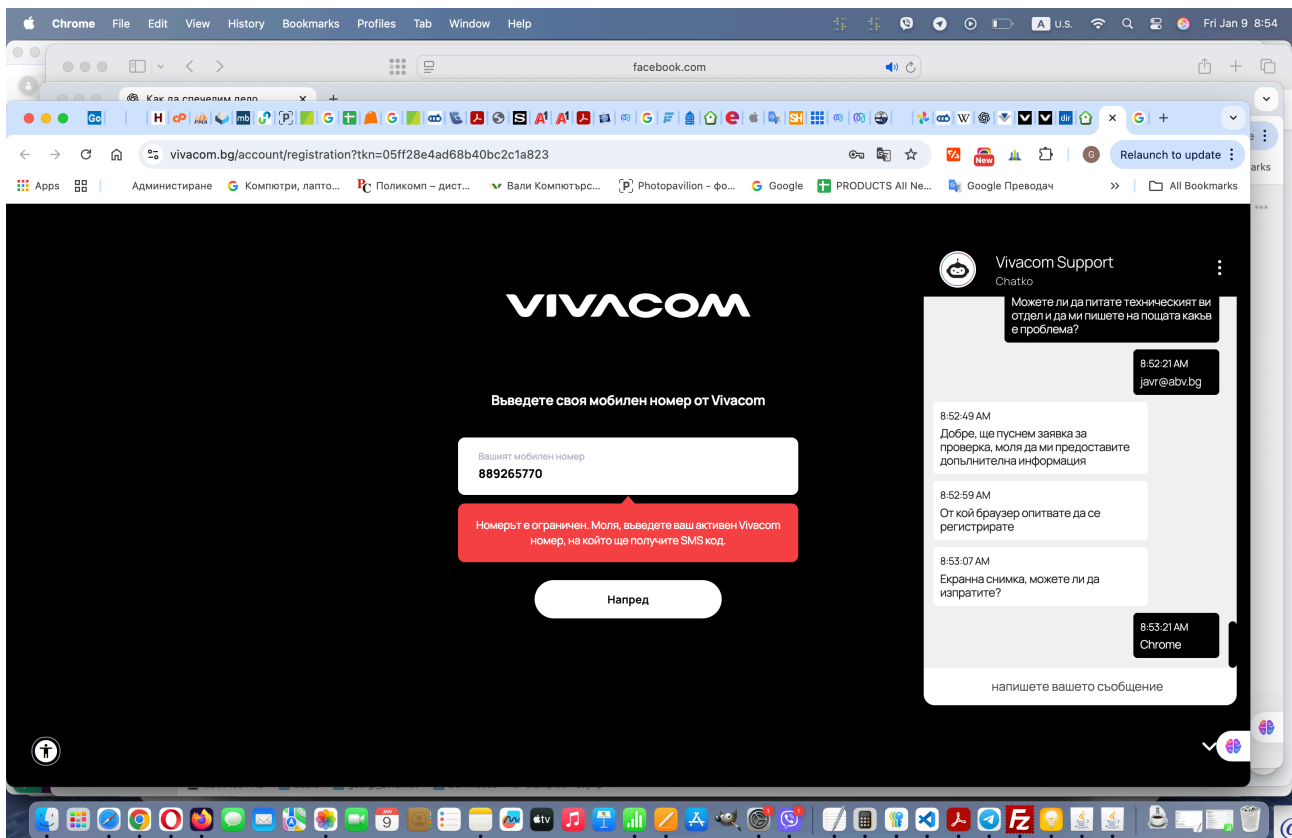
9:09:56 AM

С какво мога да Ви помогна?

9:10:13 AM

Виждате ли историята. на чата

9:10:29 AM



9:11:07 AM

От 12-дни не мога да регистрирам номерът на баща ми в сайта ви.

9:11:17 AM

Не виждаме историята

9:11:27 AM

Писах вече 3-ти и няма отговор.

9:11:52 AM

Може ли данни за Вашата услуга - клиентски или мобилен номер към Виваком, булстат или ЕГН?

9:12:20 AM

4312048502

9:12:29 AM

Желязко Аврамов

9:14:29 AM

Кое е родното Ви място?

9:14:49 AM

село Искра

9:16:45 AM

Случаят е ескалиран, работи се по отстраняването на проблема, очаквайте обратна връзка

9:16:49 AM

Мога ли да Ви съдействам с нещо друго?

9:18:12 AM

За 12 дни не е решен проблемът.

9:18:32 AM

Работи се по отстраняването на проблема

9:18:37 AM

Как са работили 12 дни без резултат ?

9:18:53 AM

Колко трябва да чакам ?

9:19:26 AM

Извиняваме се за причиненото неудобство, очаквайте обратна връзка, когато има решение по Вашия казус

9:20:27 AM

Обадете ми се на 0887224972

9:20:55 AM

Или пишете на javr@abv.bg

9:21:21 AM

Да, ще Ви върнем обратна връзка

10:01:53 AM

Благодаря, че се свързахте с нас и до скоро :) Приятен ден

10:01:54 AM

Мария прекрати чат сесията

10:01:55 AM

Вашата обратна връзка е важна за нас. Ще се радваме да споделите Вашето мнение.

10:01:55 AM

Доколко сте удовлетворен/а от предоставената информация и любезността на нашите служители по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен

😊.

10:03:12 AM

1

10:03:13 AM

Доколко сте удовлетворен/а от бързината на обслужване по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен

😊.

10:03:14 AM

1

10:03:14 AM

Бихте ли препоръчали Vivacom на Ваши близки, приятели и познати?

Моля въведете стойност от 1 до 10, като 1 е Определено Не, 10 Определено Да.

10:03:15 AM

1

10:03:16 AM

Благодарим за отговора Ви. Бихте ли посочили причината за Вашата неудовлетвореност?

10:03:35 AM

Нерешен проблем 12 дни

10:03:35 AM

Бихте ли предоставили телефон за контакт, на който да се свържем с Вас при нужда?

10:03:38 AM

Да

10:03:38 AM

Моля въведете Вашият телефон за контакт.

10:03:48 AM

0887224972

10:03:49 AM

Благодарим Ви! Вашето мнение е ценно за нас и ще ни помогне да Ви предоставим по-добро клиентско изживяване!

8:26:02 AM

Привет,

8:26:02 AM

За да бъде максимално полезен, изберете от посочените теми:

8:26:05 AM

Технически въпроси

8:26:05 AM

С радост ще помогна, моля изберете тип услуга:

8:26:07 AM

Мобилни или други

8:26:08 AM

За да бъдем максимално полезни, опишете с няколко думи Вашето запитване и предоставете вашите клиентски данни.

8:26:50 AM

Свържете ми със служител на vivacom

8:26:50 AM

Свързвам Ви с нашите дигитални агенти, които да помогнат за Вашето запитване, моля изчакайте.

8:26:57 AM

Здравейте, казвам се Луиза Вашият дигитален агент, който ще отговори на въпросите ви.

8:27:02 AM

Здравейте, с какво мога да съм полезна?

8:27:42 AM

От 13 дни не мога да регистрирам телефонът на баща ми в сайтът ви.

8:28:09 AM

Писълм съм до момента 4-ри пъти.

8:28:53 AM

Колегите ви отговарят, че се работи по въпроса, но няма резултат.

8:29:01 AM

За да извърша необходимите проверки, бихте ли ми предоставили клиентски данни - номер на услуга, клиентски номер или ако не се сецате може ЕГН, по Ваша преценка?

8:29:50 AM

4312048502

8:29:58 AM

Желязко Аврамов

8:31:00 AM

Необходимо е повече време за извършване на проверка. Предварително се извинявам за забавянето, но моля да проявите търпение и изчакате.

8:35:12 AM

Колегите са върнали информация

8:35:43 AM

Че трябва да се посети офис на Виваком и да се обединят клиентските кодове

8:35:50 AM

Има два клиентски кода абоната

8:36:01 AM

и това е причината да не може да се създаде регистрация

8:41:00 AM

Тук ли сте? Все още очакваме Вашия отговор.

8:43:32 AM

да

8:44:37 AM

Баща ми е на 82 години и не в добро здравословно състояние.

8:45:08 AM

Как така са се появили 2 клиентски номера ?

8:45:39 AM

Още когато е станал наш клиент

8:46:19 AM

Последният договор е от скоро

8:47:54 AM

Така е да

8:48:02 AM

преди това е имал още един клиентски номер

8:48:23 AM

Това е ваша грешка.

8:48:57 AM

За това е необходимо да се обединят

8:49:01 AM

Вие имате ли пълномощно

8:49:09 AM

с него да посетите офис на Виваком

8:49:16 AM

Не нямам

8:49:41 AM

Нотариално заверено ли трябва да бъде ?

8:49:48 AM

Да

8:49:53 AM

Нямам

8:51:00 AM

Проблемът е , че има контузия на кръста и на 26.01.2026 трябва да му се прави операция.

8:52:20 AM

Нека да напише една молба в свободен текст, ръчно от него, че поради здравословни причини не може да посети физически офис на Виваком, желае да му се обединят клиентските кодове, защото искате регистрацията в моят виваком, а не може да се направи поради тази причина

8:52:35 AM

<https://www.vivacom.bg/pomosht/email-contact-form>

8:52:48 AM

Прикачват я тук, попълват полетата с данните му

8:52:56 AM

Ние ще се опитаме да направим каквото можем

8:53:42 AM

**При договор за 12 лева на месец, защо последните 2 месеца плаща около 30 лева на месец ?**

8:54:48 AM

**Мога ли аз да напиша текста, а той да го подпише ?**

8:55:26 AM

Хубаво е да е написан от него

8:55:34 AM

все пак молбата е от негово име

8:55:51 AM

**Ще бъде сложно да пише.**

8:56:27 AM

Съжалявам, но други варианти не мога да предложа

8:57:15 AM

**Ще опитаме да напише.**

8:57:32 AM

**При договор за 12 лева на месец, защо последните 2 месеца плаща около 30 лева на месец ?**

8:57:52 AM

Не мога да Ви дам разяснение

8:58:10 AM

Може да се обадите на +35987123 когато сте при него да се представи в разговора и след това да продължите Вие

8:59:32 AM

Мога ли да помогна с нещо допълнително?

8:59:40 AM

**Можете ли да ми изпратите фактурите за последните 4 месеца, заедно със подробна справка на разговорите ?**

9:00:27 AM

Не бихме могли, тъй като не сте титуляр на услугите

9:01:51 AM

**Да напише в писмото, че иска да ги получи ?**

9:03:21 AM

Фактурите ще ги имате като направите регистрацията

9:03:32 AM

Детайли не можем да изпратим, дори и да подадете онлайн заявление

9:03:38 AM

те се правят вече на място в офис

9:03:47 AM

Не предлагаме тази услуга по никакъв начин онлайн

9:04:45 AM

**Това е абсурдно, ще подадем жалби в КЗП и КРС.**

9:05:07 AM

Разбирам, с друго мога ли да съм полезна за Вас ?

9:05:37 AM

**Отивам да пишем писмо**

9:06:05 AM

Хубав ден и всичко добро!

9:06:12 AM

Луиза прекрати чат сесията

9:06:12 AM

Вашата обратна връзка е важна за нас. Ще се радваме да споделите Вашето мнение.

9:06:12 AM

Доколко сте удовлетворен/а от предоставената информация и любезността на нашите служители по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен



9:19:11 AM

1

9:19:11 AM

Доколко сте удовлетворен/а от бързината на обслужване по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен



9:19:13 AM

1

9:19:13 AM

Бихте ли препоръчали Vivasoft на Ваши близки, приятели и познати?

Моля въведете стойност от 1 до 10, като 1 е Определено Не, 10 Определено Да.

9:19:15 AM

1

9:19:15 AM

Благодарим за отговора Ви. Бихте ли посочили причината за Вашата неудовлетвореност?

9:19:56 AM

**Нерешени проблеми**

9:19:56 AM

Бихте ли предоставили телефон за контакт, на който да се свържем с Вас при нужда?

9:20:00 AM

**Да**

9:20:00 AM

Моля въведете Вашият телефон за контакт.

9:20:11 AM

**0887224972**

9:20:12 AM

Благодарим Ви! Вашето мнение е ценно за нас и ще ни помогне да Ви предоставим по-добро клиентско изживяване!

9:20:19 AM

**Привет,**

9:20:20 AM

За да бъде максимално полезен, изберете от посочените теми:

9:20:23 AM

**Технически въпроси**

9:20:23 AM

С радост ще помогна, моля изберете тип услуга:

9:20:25 AM

**Мобилни или други**

9:20:25 AM

За да бъдем максимално полезни, опишете с няколко думи Вашето запитване и предоставете вашите клиентски данни.

9:20:48 AM

**Свържете ме със служител**

9:20:48 AM

Свързвам Ви с нашите дигитални агенти, които да помогнат за Вашето запитване, моля изчакайте.

9:21:03 AM

Здравейте, казвам се Елена Вашият дигитален агент, който ще отговори на въпросите ви.

9:21:06 AM

Бихте ли ми предоставили повече информация по вашето запитване и с какво мога да Ви помогна?

9:22:24 AM

**Не мога да регистрирам телефонът на баща си в сайта ви.**

9:22:39 AM

За да извърша необходимите проверки, бихте ли ми предоставили клиентски данни - номер на услуга, клиентски номер или ако не се сещате може ЕГН, по Ваша преценка?

9:22:49 AM

Сигурно вече има регистрация, моля за данни за проверка

9:22:50 AM

ЕГН 4312048502

9:23:03 AM

Желязко Аврамоб

9:23:12 AM

Аврамов

9:23:46 AM

Преди малко ваша колежка ми каза че има два клинетски номера.

9:24:55 AM

Това предполага ли, че има 2 валидни договора ?

9:25:01 AM

По стар договор ли е плащано за последните 4 месеца ?

9:26:00 AM

Последният договорът е за 12 лева на месец.

9:26:24 AM

Имате услуга за Предплатена телевизия на единият номер.

9:26:52 AM

А на другият обикновен телефонен пост и мобилен телефон.

9:27:13 AM

Да, в системата клиента се води с два клиентски кода и номера.

9:27:33 AM

Това е абсурдно.

9:28:26 AM

Вие не сте прекратили стар договор.

9:29:52 AM

Моля постете наш обект и пуснете писмена заявка за прекратяване на услугата за Предплатена телевизия, ако желаете.

9:30:15 AM

Можете да го направите и през сайта ни от контактната форма.

9:30:24 AM

От кога е този договор ?

9:31:08 AM

За предплатената телевизия няма договор, това е услуга която е ползва, ако се заплати за период напред.

9:31:35 AM

Не разбирам.

9:31:57 AM

Това не е телевизия, аи Предплатен интернет, изивнявам се!

9:32:29 AM

Как предплатен Интернет ???

9:32:31 AM

Клинетският номер е 18331163236 и е за адрес гр. Хасково

9:32:57 AM

Баща ми е на 82 години и никога не е ползвал Интернет !!!

9:33:19 AM

Да, услугата отдавна не се използва, трябва да се закрие.

9:33:39 AM

Трябва да посетите наш офис, за да закрият този клиентски номер и да нямате проблем с регистрацията.

9:34:07 AM

Начислявани ли са суми за Интернет ?

9:34:13 AM

Не

9:34:35 AM

Просто стои в системата ни, не се ползва, не се плаща нищо, трябва да се закрие.

9:35:35 AM

Последният договорът е за 12 лева на месец.

9:35:52 AM

Защо се плащат около 30 лева на месец ?

9:36:10 AM

Сега ще проверя, активния кл.номер, момент.

9:37:34 AM

За да ви предоставя информация, трябва да ви отизирам като титуляр.

9:37:38 AM

За да отговоря конкретно за Вашите услуги е необходимо да ви оторизирам като титуляр. Моля да ми предоставите отговор на таен въпрос: Кое е родното Ви място?

9:37:54 AM

село Искра

9:40:30 AM

Вашият активен кл. номер е 10318964001, по последната фактура има баланс от предходно потребление, който не е бил заплатен.

9:40:34 AM

Фиксирани гласови услуги 0.77 €

Мобилни услуги 5.11 €

Обща стойност на услугите 5.88 €

Обща стойност облагаеми 20% ДДС 5.88 €

ДДС ставка и сума 20% 1.18 €

Обща стойност с ДДС 7.06 € | 13.81 лв

Приложението е неразделна част от тази фактура

Баланс от предходни периоди 8.02 €

9:41:20 AM

Имало е фактура, която не е била заплатена навреме и сумата се е прехвърлила.

9:42:56 AM

**Как фиксирани услуги, когато отдавна не използваме стационарен телефон ?**

9:43:49 AM

Услугите на Vivacom се прекратяват с 30 дневно писмено предизвестие, съгласно общите условия на компанията. Предизвестие започва да тече от датата на регистриране на заявлението. Ако не заявите писмено че желаете да се закрият, те остават на безсрочен договор.

9:44:38 AM

Можете да подадете молба за закриване от тук:

9:44:44 AM

<https://www.vivacom.bg/pomosht/email-contact-form>

9:46:25 AM

**Когато подписвахме последният договор, казахме да се закрие стационарният телефон.**

9:46:51 AM

**В договора няма стационарен телефон.**

9:49:11 AM

Отново ви казвам, договорът е преминал на безсрочни условия, бил е сключен отдавна, но не е прекратен.

9:50:23 AM

**Какво точно трябва да прекратя през формата за контакт ?**

9:50:47 AM

Стационарният телефон, ако не го използвате.

9:51:08 AM

За да не ви се начисляват повече такси.

9:51:50 AM

**За колко време и какви суми са начислени за стационарен телефон и Интернет ?**

9:51:54 AM

Пускате молба за закриване на услугата в свободен текст и колегите ще се свържат с вас.

9:52:36 AM

За Интернет нищо не ви се начислява, но и тази услуга трябва да се закрие.

9:52:51 AM

**По кой договор ?**

9:53:46 AM

Това са сатри договори, най-вероятно са били към Булсатком, това е предплатена услуга, нищо не ви се начислява по нея.

9:54:46 AM

Трябва просто да се закрие.

9:54:56 AM

**Какво да напиша, за да се закрият ?**

9:55:42 AM

Че не използвате услугите и желаете да се премахнат от вашите услуги и профил.

9:56:27 AM

**Вторият профил трябва също да се закрие.**

9:58:25 AM

Да, колегите ще проверят и ще го изтрият, моля да напишете и това, да се закрие единият профил в системата, на който услугите не се ползват.

9:59:36 AM

Сега ще попълня формата. Можете ли да съдействате да се оправят нещата ?

10:00:18 AM

След като попълните и изпратите всичко, колеги ще се свържат с вас до 24 часа.

10:06:32 AM

Подавам искане на закриване на стационарен телефон и Интернет от стар профил. Закрийтен и старият профил също. От 13 дни се опитвам без успех да се регистрирам в сайта ви без успех.

Писах си по чат с 5 ваши колеги и ме посъветваха днес да пиша тук, за да се решат проблемите.

10:07:24 AM

Този текст изпратих през формата

10:08:53 AM

Пишете на електронната поща, когато проблемът е решен.

10:12:24 AM

Добре, ще получите обратна връзка, лек и приятен ден!

10:12:33 AM

Елена прекрати чат сесията

10:12:33 AM

Вашата обратна връзка е важна за нас. Ще се радваме да споделите Вашето мнение.

10:12:34 AM

Доколко сте удовлетворен/а от предоставената информация и любезността на нашите служители по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен



11:38:46 AM

1

11:38:46 AM

Доколко сте удовлетворен/а от бързината на обслужване по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен



11:38:48 AM

1

11:38:48 AM

Бихте ли препоръчали Vivacom на Ваши близки, приятели и познати?

Моля въведете стойност от 1 до 10, като 1 е Определено Не, 10 Определено Да.

11:38:50 AM

1

11:38:50 AM

Благодарим за отговора Ви. Бихте ли посочили причината за Вашата неудовлетвореност?

11:39:05 AM



11:39:05 AM

Бихте ли предоставили телефон за контакт, на който да се свържем с Вас при нужда?

11:39:08 AM

Не

11:39:08 AM

Благодарим Ви! Вашето мнение е ценно за нас и ще ни помогне да Ви предоставим по-добро клиентско изживяване!

11:40:41 AM

Привет,

11:40:41 AM

За да бъде максимално полезен, изберете от посочените теми:

11:40:45 AM

Технически въпроси

11:40:45 AM

С радост ще помогна, моля изберете тип услуга:

11:40:46 AM

Мобилни или други

11:40:47 AM

За да бъдем максимално полезни, опишете с няколко думи Вашето запитване и предоставете вашите клиентски данни.

11:41:17 AM

вържете ме със служител

11:41:17 AM

Свързвам Ви с нашите дигитални агенти, които да помогнат за Вашето запитване, моля изчакайте.

11:41:28 AM

Здравейте, казвам се Анна Вашият дигитален агент, който ще отговори на въпросите ви.

11:41:33 AM

Здравейте!

11:41:37 AM

С какво мога да съм полезна?

11:42:18 AM

Изпратих ви съобщение през формата за контакт по съвет на ваш служител.

11:42:36 AM

Може ли проверим дали е получено при вас ?

11:45:25 AM

Ок , от кой мейл сте го изпратили?

11:56:47 AM

Тук ли сте? Все още очаквам Вашия отговор.

11:58:15 AM

Съжаляваме, поради неактивност от Ваша страна, Chat сесията Ви ще бъде прекратена. Ако Ви е необходимо нашето съдействие, моля да започнете нов чат. Благодарим Ви, че се свързахте с нас! До скоро! 🙏

11:58:17 AM

Анна прекрати чат сесията

11:58:17 AM

Вашата обратна връзка е важна за нас. Ще се радваме да споделите Вашето мнение.

11:58:18 AM

Доколко сте удовлетворен/а от предоставената информация и любезността на нашите служители по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен



8:30:50 AM

Привет,

8:30:51 AM

За да бъда максимално полезен, изберете от посочените теми:

8:31:06 AM

Технически въпроси

8:31:06 AM

С радост ще помогна, моля изберете тип услуга:

8:31:14 AM

Мобилни или други

8:31:15 AM

За да бъдем максимално полезни, опишете с няколко думи Вашето запитване и предоставете вашите клиентски данни.

8:32:06 AM

Опитвам се да регистрирам телефонът на баща в сайта ви, но не става.

8:32:06 AM

Свързвам Ви с нашите дигитални агенти, които да помогнат за Вашето запитване, моля изчакайте.

8:32:11 AM

Номерът е ограничен. Моля, въведете ваш активен Vivasoft номер, на който ще получите SMS код.

8:33:33 AM

Здравейте, казвам се Елена Вашият дигитален агент, който ще отговори на въпросите ви.

8:33:39 AM

За да извърша необходимите проверки, бихте ли ми предоставили клиентски данни - номер на услуга, клиентски номер или ако не се сещате може ЕГН, по Ваша преценка?

8:34:18 AM

Клиентски код от договорът:

8:34:42 AM

10318964

8:35:23 AM

ЕГН: 4312048502

8:36:01 AM

Има непотвърдена регистрация с този имейл

8:36:02 AM

[javr@abv.bg](mailto:javr@abv.bg)

8:36:09 AM

да

8:36:26 AM

Вижте в папка спам на тази поща дали имате съобщение за потвърждение.

8:36:37 AM

Не може да се въведе номерът 0889265770

8:36:50 AM

Дава съобщение :

8:37:00 AM

Номерът е ограничен. Моля, въведете ваш активен Vivasom номер, на който ще получите SMS код.

8:37:57 AM

През сайта ли опитвате, моля опитайте през браузер Chrome

8:39:45 AM

От пощата се отваря линк за въвеждане на номера и не може да се въведе. Пробвам с Chrome от MAC компютър.

8:41:09 AM

Въведете номера без 0-та отпред

8:42:13 AM

Трябва да повторя процедурата - Линкът е с изтекла валидност

8:42:58 AM

Ще генерирам линк от при нас, момент.

8:43:46 AM

Вижте дали имате имейл на пощата.

8:44:28 AM

Да опитам отново, но съобщението е същото

8:44:37 AM

Номерът е ограничен. Моля, въведете ваш активен Vivasom номер, на който ще получите SMS код.

8:45:22 AM

Кой номер ползвате?

8:45:32 AM

889265770

8:45:45 AM

Баща ми няма друг номер

8:46:01 AM

За този номер е договорът

8:48:29 AM

Пробвайте от телефона да се регистрирате.

8:48:52 AM

Той е обикновен телефон

8:49:16 AM

Не може да се работи в Интернет с него.

8:49:40 AM

Разбирам, тогава опитайте малко по-късно, в момента има явно някакъв технически проблем.

8:50:08 AM

Пробвам от снощи и не става.

8:50:51 AM

Можете ли да питате техническият ви отдел и да ми пишете на пощата какъв е проблема?

8:52:21 AM

[javr@abv.bg](mailto:javr@abv.bg)

8:52:49 AM

Добре, ще пуснем заявка за проверка, моля да ми предоставите допълнителна информация

8:52:59 AM

От кой браузер опитвате да се регистрирате

8:53:07 AM

Екранна снимка, можете ли да изпратите?

8:53:22 AM

Chrome

8:55:40 AM

Как да ви изпратя снимката ?

8:55:44 AM

Може ли екранна снимка?

8:55:57 AM

Трябва да можете да я изпратите през чата

8:56:11 AM

fn+prt sc

8:56:16 AM

ctr+v

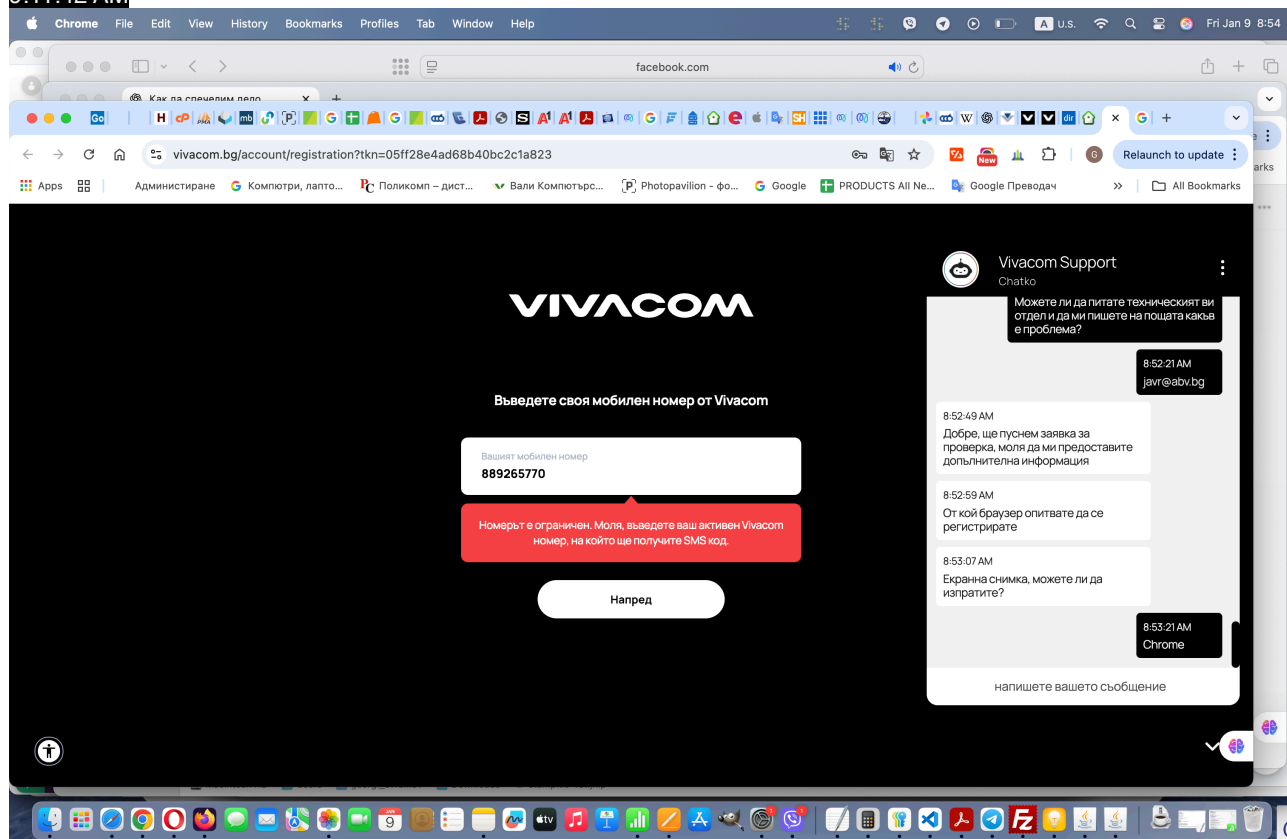
8:57:05 AM

Направих снимка, но не знам как да ви изпратя

8:57:43 AM

поставете я с ctr+v в полето

9:11:42 AM



9:12:47 AM

Роботя на MAC компютър и там командите които написахте не работят.

9:16:44 AM

Добре ще пуснем заявка за проверка, моля за телефон за контакт.

9:18:03 AM

0887224972

9:18:10 AM

Георги

9:18:38 AM

Добре, благодаря, ще ви върнем обратно обаждане след проверка!

9:18:55 AM

Благодаря !

9:33:20 AM

Благодаря, че се свързахте с Виваком! При нужда оставаме на разположение! Желая Ви хубав ден!

9:33:23 AM

Елена прекрати чат сесията

9:33:23 AM

Вашата обратна връзка е важна за нас. Ще се радваме да споделите Вашето мнение.

9:33:24 AM

Доколко сте удовлетворен/а от предоставената информация и любезността на нашите служители по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен



9:34:00 AM

3

9:34:00 AM

Доколко сте удовлетворен/а от бързината на обслужване по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен



9:34:12 AM

3

9:34:13 AM

Бихте ли препоръчали Vivacom на Ваши близки, приятели и познати?

Моля въведете стойност от 1 до 10, като 1 е Определено Не, 10 Определено Да.

9:34:23 AM

3

9:34:23 AM

Благодарим за отговора Ви. Бихте ли посочили причината за Вашата неудовлетвореност?

9:35:10 AM

**Сайтът ви за регистрация не работи коректно. Проблемът не е решен.**

9:35:11 AM

Бихте ли предоставили телефон за контакт, на който да се свържем с Вас при нужда?

9:35:20 AM

Да

9:35:20 AM

Моля въведете Вашият телефон за контакт.

9:35:29 AM

0887224982

9:35:30 AM

Благодарим Ви! Вашето мнение е ценно за нас и ще ни помогне да Ви предоставим по-добро клиентско изживяване!

11:56:46 AM

Привет,

11:56:47 AM

За да бъде максимално полезен, изберете от посочените теми:

11:56:54 AM

**Технически въпроси**

11:56:55 AM

С радост ще помогна, моля изберете тип услуга:

11:56:59 AM

**Мобилни или други**

11:57:00 AM

За да бъдем максимално полезни, опишете с няколко думи Вашето запитване и предоставете вашите клиентски данни.

11:57:40 AM

**Може ли да ме свържете със служител на Виваком ?**

11:57:40 AM

Свързвам Ви с нашите дигитални агенти, които да помогнат за Вашето запитване, моля изчакайте.

11:57:50 AM

Здравейте, казвам се Янислав Вашият дигитален агент, който ще отговори на въпросите ви.

11:57:54 AM

Бихте ли ми предоставили повече информация по вашето запитване и с какво мога да Ви помогна?

11:58:28 AM

Не мога да регистрирам баща в сайта ви

11:58:54 AM

За да извърша необходимите проверки, бихте ли ми предоставили клиентски данни - номер на услуга, клиентски номер или ако не се сещате може ЕГН, по Ваша преценка?

12:00:51 PM

Миналият петък писах по въпроса и ваша колежка обеща да се обади.

12:01:03 PM

Но не се обади.

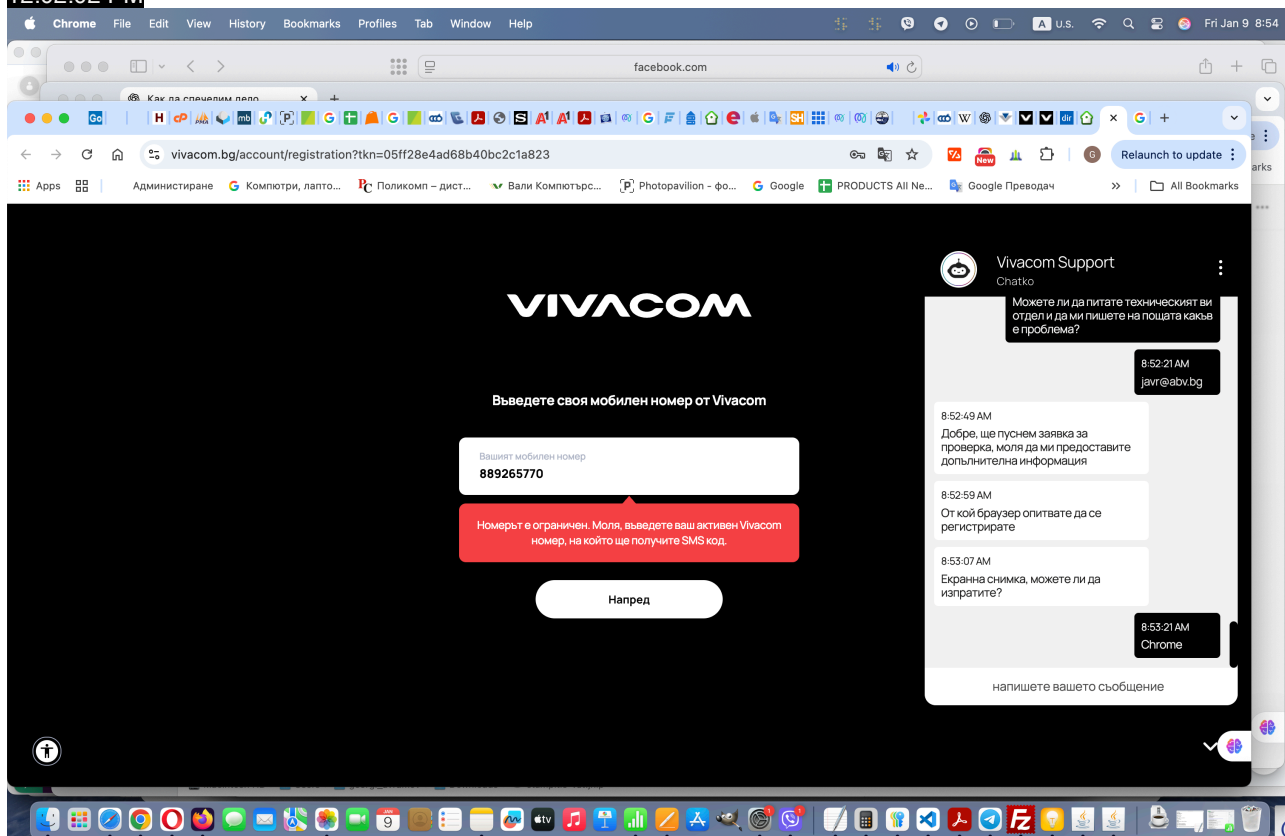
12:01:25 PM

4312048502

12:01:41 PM

Желязко Аврамов

12:02:02 PM



12:02:37 PM

Това е проблемът

12:04:58 PM

Клиентски номер: 10318964001

12:06:40 PM

Доколкото виждам е ескалирано

12:06:49 PM

И очакваме отговор от колегите

12:07:13 PM

Пробвах отново, но не става

12:08:14 PM

Добре, ще подам информация към колегите

12:08:42 PM

Може ли да ми се обадите на 0887224972

12:09:55 PM

Ние няма как да се обадим, тъй като сме чат канал

12:10:26 PM

Добре, дайте решение тук.

12:10:52 PM

Телефонът е резервен вариант за комуникация.

12:11:05 PM

Казах Ви че е ескалирано и се очаква отговор от ИТ отдел.

12:11:42 PM

Днес е 11 ден откакто писах първият път.

12:13:07 PM

Кога ще има отговор ?

12:13:15 PM

Разбирам Ви, но при направена ескалация от наша страна се очаква отговор от колегите, ичаквайте обаждане от наша страна.

12:13:54 PM

Питайте ги какво става ?

12:16:35 PM

Няма как да ги питам, пускам информация за приоритетност, очаквайте обаждане

12:16:36 PM

Благодаря, чесесвързахте с нас и доскоро :) Приятен ден!

12:20:36 PM

Янислав прекрати чат сесията

12:20:36 PM

Вашата обратна връзка е важна за нас. Ще се радваме да споделите Вашето мнение.

12:20:36 PM

Доколко сте удовлетворен/а от предоставената информация и любезността на нашите служители по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен



12:20:57 PM

1

12:20:57 PM

Доколко сте удовлетворен/а от бързината на обслужване по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен



12:21:19 PM

2

12:21:19 PM

Бихте ли препоръчали Vivacom на Ваши близки, приятели и познати?

Моля въведете стойност от 1 до 10, като 1 е Определено Не, 10 Определено Да.

12:21:29 PM

1

12:21:29 PM

Благодарим за отговора Ви. Бихте ли посочили причината за Вашата неудовлетвореност?

12:22:30 PM

Не мога да регистрирам потребител в сайта на Виваком. Проблемът не е решен вече 11 ден.

12:22:30 PM

Бихте ли предоставили телефон за контакт, на който да се свържем с Вас при нужда?

12:22:48 PM

Да

12:22:49 PM

Моля въведете Вашият телефон за контакт.

12:22:58 PM

0887224972

12:22:58 PM

Благодарим Ви! Вашето мнение е ценно за нас и ще ни помогне да Ви предоставим по-добро клиентско изживяване!

8:12:05 AM

Привет,

8:12:05 AM

За да бъде максимално полезен, изберете от посочените теми:

8:12:09 AM

Технически въпроси

8:12:09 AM

С радост ще помогна, моля изберете тип услуга:

8:12:13 AM

Мобилни или други

8:12:13 AM

За да бъдем максимално полезни, опишете с няколко думи Вашето запитване и предоставете вашите клиентски данни.

8:12:33 AM

По-горе е описано подробно

8:12:33 AM

Свързвам Ви с нашите дигитални агенти, които да помогнат за Вашето запитване, моля изчакайте.

8:13:45 AM

Здравейте, казвам се Гергана Вашият дигитален агент, който ще отговори на въпросите ви.

8:13:53 AM

Здравейте!

8:14:10 AM

Привет,

8:14:10 AM

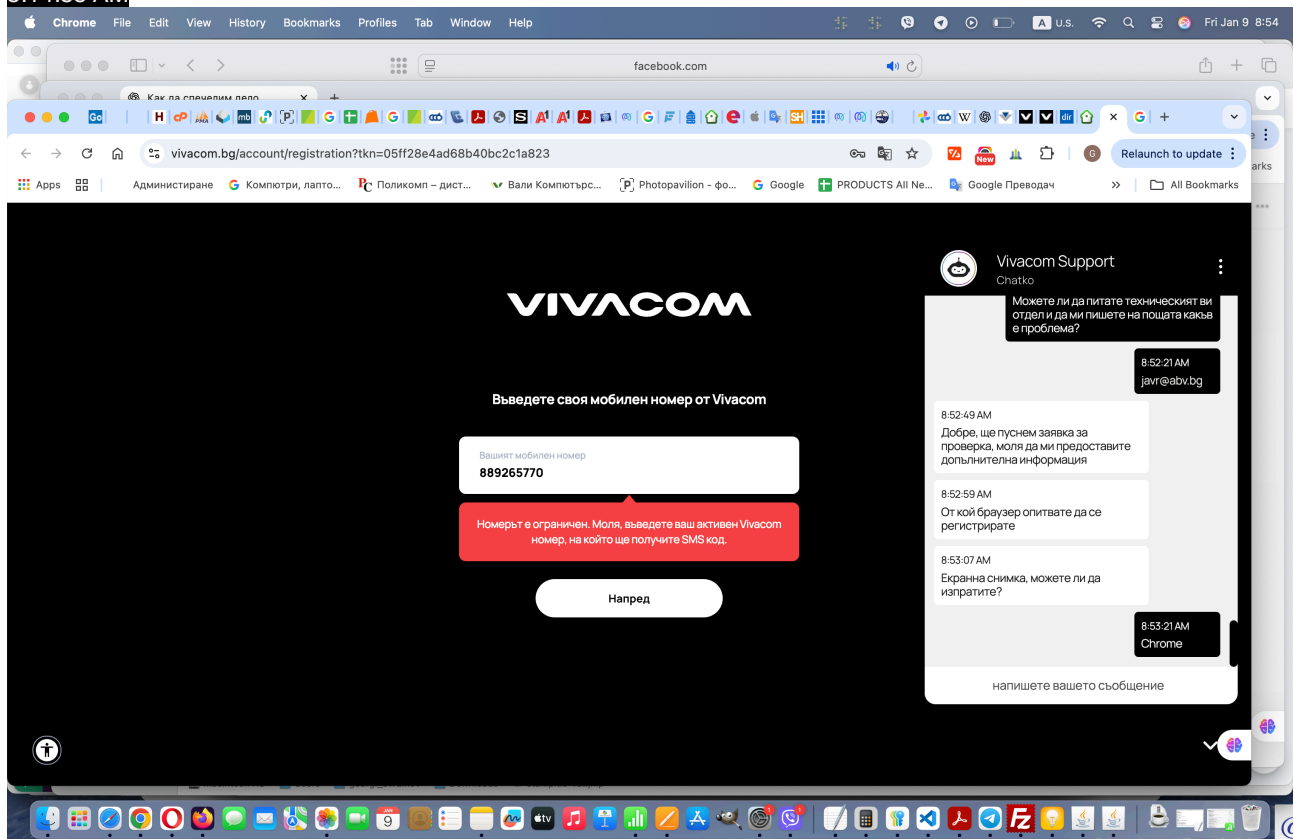
По горе няма нищо описано.

Как да помогна?

8:14:46 AM

От 12 дни не мога да регистрирам телефонът на баща в сайта ви.

8:14:55 AM



8:15:35 AM

Писай до момента 2-ти, но нямам отговор.

8:17:09 AM

Клиентски номер: 10318964001

8:17:22 AM

Желязко Аврамов

8:17:41 AM

С кой имейл правите регистрацията?

8:24:05 AM

Тук ли сте?

8:29:13 AM

Съжалявам, поради неактивност от Ваша страна, Chat сесията Ви ще бъде прекратена. Ако Ви е необходимо съдействие, моля да започнете нов чат. Благодаря Ви, че се свързахте с нас! До скоро!

8:29:16 AM

Гергана прекрати чат сесията

8:29:16 AM

Вашата обратна връзка е важна за нас. Ще се радваме да споделите Вашето мнение.

8:29:16 AM

Доколко сте удовлетворен/а от предоставената информация и любезността на нашите служители по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен



9:07:10 AM

1

9:07:10 AM

Доколко сте удовлетворен/а от бързината на обслужване по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен



9:07:11 AM

1

9:07:12 AM

Бихте ли препоръчали Vivasom на Ваши близки, приятели и познати?

Моля въведете стойност от 1 до 10, като 1 е Определено Не, 10 Определено Да.

9:07:13 AM

1

9:07:14 AM

Благодарим за отговора Ви. Бихте ли посочили причината за Вашата неудовлетвореност?

9:08:53 AM

Не е решен проблемът

9:08:53 AM

Бихте ли предоставили телефон за контакт, на който да се свържем с Вас при нужда?

9:08:56 AM

Да

9:08:56 AM

Моля въведете Вашият телефон за контакт.

9:09:05 AM

0887224972

9:09:05 AM

Благодарим Ви! Вашето мнение е ценно за нас и ще ни помогне да Ви предоставим по-добро клиентско изживяване!

9:09:15 AM

Привет,

9:09:16 AM

За да бъде максимално полезен, изберете от посочените теми:

9:09:19 AM

Технически въпроси

9:09:19 AM

С радост ще помогна, моля изберете тип услуга:

9:09:23 AM

Мобилни или други

9:09:23 AM

За да бъдем максимално полезни, опишете с няколко думи Вашето запитване и предоставете вашите клиентски данни.

9:09:44 AM

Проблемът е описан по горе

9:09:45 AM

Свързвам Ви с нашите дигитални агенти, които да помогнат за Вашето запитване, моля изчакайте.

9:09:49 AM

Здравейте, казвам се Мария Вашият дигитален агент, който ще отговори на въпросите ви.

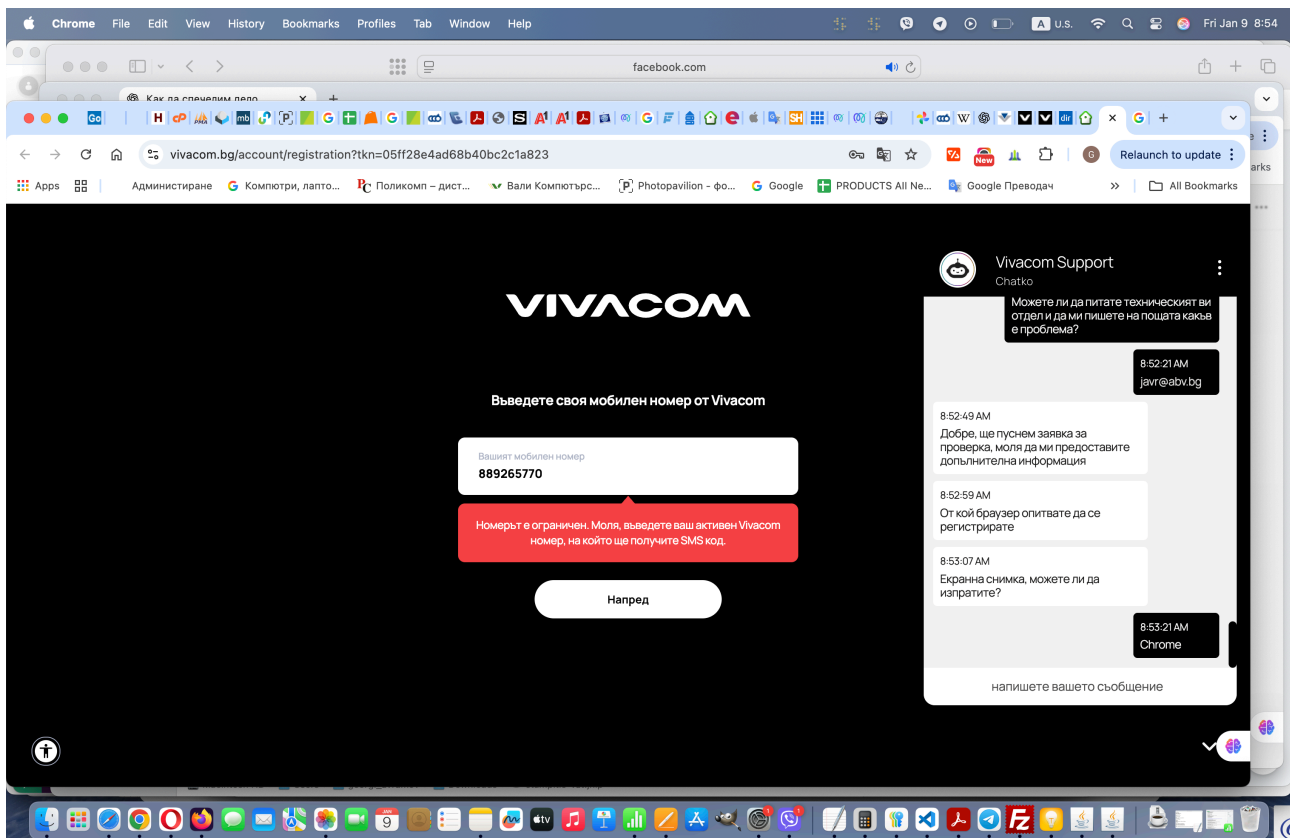
9:09:56 AM

С какво мога да Ви помогна?

9:10:13 AM

Виждате ли историята. на чата

9:10:29 AM



9:11:07 AM

От 12-дни не мога да регистрирам номерът на баща ми в сайта ви.

9:11:17 AM

Не виждаме историята

9:11:27 AM

Писах вече 3-ти и няма отговор.

9:11:52 AM

Може ли данни за Вашата услуга - клиентски или мобилен номер към Виваком, булстат или ЕГН?

9:12:20 AM

4312048502

9:12:29 AM

Желязко Аврамов

9:14:29 AM

Кое е родното Ви място?

9:14:49 AM

село Искра

9:16:45 AM

Случаят е ескалиран, работи се по отстраняването на проблема, очаквайте обратна връзка

9:16:49 AM

Мога ли да Ви съдействам с нещо друго?

9:18:12 AM

За 12 дни не е решен проблемът.

9:18:32 AM

Работи се по отстраняването на проблема

9:18:37 AM

Как са работили 12 дни без резултат ?

9:18:53 AM

Колко трябва да чакам ?

9:19:26 AM

Извиняваме се за причиненото неудобство, очаквайте обратна връзка, когато има решение по Вашия казус

9:20:27 AM

Обадете ми се на 0887224972

9:20:55 AM

Или пишете на javr@abv.bg

9:21:21 AM

Да, ще Ви върнем обратна връзка

10:01:53 AM

Благодаря, че се свързахте с нас и до скоро :) Приятен ден

10:01:54 AM

Мария прекрати чат сесията

10:01:55 AM

Вашата обратна връзка е важна за нас. Ще се радваме да споделите Вашето мнение.

10:01:55 AM

Доколко сте удовлетворен/а от предоставената информация и любезността на нашите служители по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен

😊.

10:03:12 AM

1

10:03:13 AM

Доколко сте удовлетворен/а от бързината на обслужване по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен

😊.

10:03:14 AM

1

10:03:14 AM

Бихте ли препоръчали Vivasom на Ваши близки, приятели и познати?

Моля въведете стойност от 1 до 10, като 1 е Определено Не, 10 Определено Да.

10:03:15 AM

1

10:03:16 AM

Благодарим за отговора Ви. Бихте ли посочили причината за Вашата неудовлетвореност?

10:03:35 AM

Нерешен проблем 12 дни

10:03:35 AM

Бихте ли предоставили телефон за контакт, на който да се свържем с Вас при нужда?

10:03:38 AM

Да

10:03:38 AM

Моля въведете Вашият телефон за контакт.

10:03:48 AM

0887224972

10:03:49 AM

Благодарим Ви! Вашето мнение е ценно за нас и ще ни помогне да Ви предоставим по-добро клиентско изживяване!

8:25:45 AM

👋 Добре дошли!

Аз съм Chatko и съм тук, за да помогна. 🤖

8:26:02 AM

Привет,

8:26:03 AM

За да бъда максимално полезен, изберете от посочените теми:

8:26:05 AM

Технически въпроси

8:26:05 AM

С радост ще помогна, моля изберете тип услуга:

8:26:07 AM

Мобилни или други

8:26:08 AM

За да бъдем максимално полезни, опишете с няколко думи Вашето запитване и предоставете вашите клиентски данни.

8:26:50 AM

**Свържете ми със служител на vivacom**

8:26:50 AM

Свързвам Ви с нашите дигитални агенти, които да помогнат за Вашето запитване, моля изчакайте.

8:26:58 AM

Здравейте, казвам се Луиза Вашият дигитален агент, който ще отговори на въпросите ви.

8:27:02 AM

Здравейте, с какво мога да съм полезна?

8:27:42 AM

**От 13 дни не мога да регистрирам телефонът на баща ми в сайтът ви.**

8:28:09 AM

**Писълм съм до момента 4-ри пъти.**

8:28:53 AM

**Колегите ви отговарят, че се работи по въпроса, но няма резултат.**

8:29:01 AM

За да извърша необходимите проверки, бихте ли ми предоставили клиентски данни - номер на услуга, клиентски номер или ако не се сещате може ЕГН, по Ваша преценка?

8:29:50 AM

**4312048502**

8:29:58 AM

**Желязко Аврамов**

8:31:00 AM

Необходимо е повече време за извършване на проверка. Предварително се извинявам за забавянето, но моля да проявите търпение и изчакайте.

8:35:12 AM

Колегите са върнали информация

8:35:43 AM

Че трябва да се посети офис на Виваком и да се обединят клиентските кодове

8:35:50 AM

Има два клиентски кода абоната

8:36:01 AM

и това е причината да не може да се създаде регистрация

8:41:01 AM

Тук ли сте? Все още очакваме Вашия отговор.

8:43:32 AM

да

8:44:37 AM

**Баща ми е на 82 години и не в добро здравословно състояние.**

8:45:08 AM

**Как така са се появили 2 клиентски номера ?**

8:45:39 AM

Още когато е станал наш клиент

8:46:19 AM

**Последният договор е от скоро**

8:47:54 AM

Така е да

8:48:02 AM

преди това е имал още един клиентски номер

8:48:23 AM

**Това е ваша грешка.**

8:48:57 AM

За това е необходимо да се обединят

8:49:01 AM

Вие имате ли пълномощно

8:49:09 AM

с него да посетите офис на Виваком

8:49:16 AM

Не нямам

8:49:41 AM

**Нотариално заверено ли трябва да бъде ?**

8:49:48 AM

Да

8:49:53 AM

Нямам

8:51:00 AM

Проблемът е , че има контузия на кръста и на 26.01.2026 трябва да му се прави операция.

8:52:20 AM

Нека да напише една молба в свободен текст, ръчно от него, че поради здравословни причини не може да посети физически офис на Виваком, желае да му се обединят клиентските кодове, защото искате регистрация в моят виваком, а не може да се направи поради тази причина

8:52:35 AM

<https://www.vivacom.bg/pomosht/email-contact-form>

8:52:48 AM

Прикачват я тук, попълват полетата с данните му

8:52:56 AM

Ние ще се опитаме да направим каквото можем

8:53:42 AM

При договор за 12 лева на месец, защо последните 2 месеца плаща около 30 лева на месец ?

8:54:48 AM

Мога ли аз да напиша текста, а той да го подпише ?

8:55:26 AM

Хубаво е да е написан от него

8:55:34 AM

все пак молбата е от негово име

8:55:51 AM

Ще бъде сложно да пише.

8:56:27 AM

Съжалявам, но други варианти не мога да предложа

8:57:15 AM

Ще опитаме да напише.

8:57:32 AM

При договор за 12 лева на месец, защо последните 2 месеца плаща около 30 лева на месец ?

8:57:52 AM

Не мога да Ви дам разяснение

8:58:10 AM

Може да се обадите на +35987123 когато сте при него да се представи в разговора и след това да продължите Вие

8:59:32 AM

Мога ли да помогна с нещо допълнително?

8:59:40 AM

Можете ли да ми изпратите фактурите за последните 4 месеца, заедно със подробна справка на разговорите ?

9:00:27 AM

Не бихме могли, тъй като не сте титуляр на услугите

9:01:51 AM

Да напише в писмото, че иска да ги получи ?

9:03:21 AM

Фактурите ще ги имате като направите регистрацията

9:03:32 AM

Детайли не можем да изпратим, дори и да подадете онлайн заявление

9:03:38 AM

те се правят вече на място в офис

9:03:47 AM

Не предлагаме тази услуга по никакъв начин онлайн

9:04:45 AM

Това е абсурдно, ще подадем жалби в КЗП и КРС.

9:05:07 AM

Разбирам, с друго мога ли да съм полезна за Вас ?

9:05:37 AM

Отивам да пишем писмо

9:06:05 AM

Хубав ден и всичко добро!

9:06:12 AM

Луиза прекрати чат сесията

9:06:12 AM

Вашата обратна връзка е важна за нас. Ще се радваме да споделите Вашето мнение.

9:06:12 AM

Доколко сте удовлетворен/а от предоставената информация и любезността на нашите служители по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен

😊.

9:19:11 AM

1

9:19:11 AM

Доколко сте удовлетворен/а от бързината на обслужване по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен

😊.

9:19:13 AM

1

9:19:13 AM

Бихте ли препоръчали Vivasom на Ваши близки, приятели и познати?

Моля въведете стойност от 1 до 10, като 1 е Определено Не, 10 Определено Да.

9:19:15 AM

1

9:19:15 AM

Благодарим за отговора Ви. Бихте ли посочили причината за Вашата неудовлетвореност?

9:19:56 AM

**Нерешени проблеми**

9:19:56 AM

Бихте ли предоставили телефон за контакт, на който да се свържем с Вас при нужда?

9:20:00 AM

Да

9:20:00 AM

Моля въведете Вашият телефон за контакт.

9:20:11 AM

**0887224972**

9:20:12 AM

Благодарим Ви! Вашето мнение е ценно за нас и ще ни помогне да Ви предоставим по-добро клиентско изживяване!

9:20:19 AM

Привет,

9:20:20 AM

За да бъде максимално полезен, изберете от посочените теми:

9:20:23 AM

**Технически въпроси**

9:20:23 AM

С радост ще помогна, моля изберете тип услуга:

9:20:25 AM

**Мобилни или други**

9:20:26 AM

За да бъдем максимално полезни, опишете с няколко думи Вашето запитване и предоставете вашите клиентски данни.

9:20:48 AM

**Свържете ме със служител**

9:20:48 AM

Свързвам Ви с нашите дигитални агенти, които да помогнат за Вашето запитване, моля изчакайте.

9:21:04 AM

Здравейте, казвам се Елена Вашият дигитален агент, който ще отговори на въпросите ви.

9:21:06 AM

Бихте ли ми предоставили повече информация по вашето запитване и с какво мога да Ви помогна?

9:22:24 AM

**Не мога да регистрирам телефонът на баща си в сайта ви.**

9:22:40 AM

За да извърша необходимите проверки, бихте ли ми предоставили клиентски данни - номер на услуга, клиентски номер или ако не се сещате може ЕГН, по Ваша преценка?

9:22:50 AM

Сигурно вече има регистрация, моля за данни за проверка

9:22:50 AM

ЕГН 4312048502

9:23:03 AM

Желязко Аврамоб

9:23:12 AM

Аврамов

9:23:47 AM

Преди малко ваша колежка ми каза че има два клинетски номера.

9:24:55 AM

Това предполага ли, че има 2 валидни договора ?

9:25:01 AM

По стар договор ли е плащано за последните 4 месеца ?

9:26:00 AM

Последният договорът е за 12 лева на месец.

9:26:24 AM

Имате услуга за Предплатена телевизия на единият номер.

9:26:52 AM

А на другият обикновен телефонен пост и мобилен телефон.

9:27:14 AM

Да, в системата клиента се води с два клиентски кода и номера.

9:27:33 AM

Това е абсурдно.

9:28:26 AM

Вие не сте прекратили стар договор.

9:29:53 AM

Моля постете наш обект и пуснете писмена заявка за прекратяване на услугата за Предплатена телевизия, ако желаете.

9:30:15 AM

Можете да го направите и през сайта ни от контактната форма.

9:30:24 AM

От кога е този договор ?

9:31:08 AM

За предплатената телевизия няма договор, това е услуга която е ползва, ако се заплати за период напред.

9:31:35 AM

Не разбирам.

9:31:57 AM

Това не е телевизия, аи Предплатен интернет, изивнявам се!

9:32:29 AM

Как предплатен Интернет ???

9:32:31 AM

Клинетският номер е 18331163236 и е за адрес гр. Хасково

9:32:57 AM

Баща ми е на 82 години и никога не е ползвал Интернет !!!

9:33:19 AM

Да, услугата отдавна не се използва, трябва да се закрие.

9:33:39 AM

Трябва да посетите наш офис, за да закрият този клиентски номер и да нямате проблем с регистрацията.

9:34:07 AM

Начислявани ли са суми за Интернет ?

9:34:13 AM

Не

9:34:35 AM

Просто стои в системата ни, не се ползва, не се плаща нищо, трябва да се закрие.

9:35:35 AM

Последният договорът е за 12 лева на месец.

9:35:52 AM

Защо се плащат около 30 лева на месец ?

9:36:10 AM

Сега ще проверя, активния кл.номер, момент.

9:37:35 AM

За да ви предоставя информация, трябва да ви отизирам като титуляр.

9:37:38 AM

За да отговоря конкретно за Вашите услуги е необходимо да ви оторизирам като титуляр. Моля да ми предоставите отговор на таен въпрос: Кое е родното Ви място?

9:37:54 AM

**село Искра**

9:40:30 AM

Вашият активен кл. номер е 10318964001, по последната фактура има баланс от предходно потребление, който не е бил заплатен.

9:40:34 AM

Фиксирани гласови услуги 0.77 €

Мобилни услуги 5.11 €

Обща стойност на услугите 5.88 €

Обща стойност облагаеми 20% ДДС 5.88 €

ДДС ставка и сума 20% 1.18 €

Обща стойност с ДДС 7.06 € | 13.81 лв

Приложението е неразделна част от тази фактура

Баланс от предходни периоди 8.02 €

9:41:20 AM

Имало е фактура, която не е била заплатена навреме и сумата се е прехвърлила.

9:42:56 AM

**Как фиксирани услуги, когато отдавна не използваме стационарен телефон ?**

9:43:50 AM

Услугите на Vivacom се прекратяват с 30 дневно писмено предизвестие, съгласно общите условия на компанията. Предизвестие започва да тече от датата на регистриране на заявлението. Ако не заявите писмено че желаете да се закрият, те остават на безсрочен договор.

9:44:38 AM

Можете да подадете молба за закриване от тук:

9:44:44 AM

<https://www.vivacom.bg/pomosht/email-contact-form>

9:46:25 AM

**Когато подписвахме последният договор, казахме да се закрие стационарният телефон.**

9:46:51 AM

**В договора няма стационарен телефон.**

9:49:12 AM

Отново ви казвам, договорът е преминал на безсрочни условия, бил е сключен отдавна, но не е прекратен.

9:50:23 AM

**Какво точно трябва да прекратя през формата за контакт ?**

9:50:47 AM

Стационарният телефон, ако не го използвате.

9:51:08 AM

За да не ви се начисляват повече такси.

9:51:50 AM

**За колко време и какви суми са начислени за стационарен телефон и Интернет ?**

9:51:54 AM

Пускате молба за закриване на услугата в свободен текст и колегите ще се свържат с вас.

9:52:36 AM

За Интернет нищо не ви се начислява, но и тази услуга трябва да се закрие.

9:52:51 AM

**По кой договор ?**

9:53:46 AM

Това са сатри договори, най-вероятно са били към Булсатком, това е предплатена услуга, нищо не ви се начислява по нея.

9:54:46 AM

Трябва просто да се закрие.

9:54:56 AM

**Какво да напиша, за да се закрият ?**

9:55:42 AM

Че не използвате услугите и желаете да се премахнат от вашите услуги и профил.

9:56:27 AM

Вторият профил трябва също да се закрие.

9:58:25 AM

Да, колегите ще проверят и ще го изтрият, моля да напишете и това, да се закрие единият профил в системата, на който услугите не се ползват.

9:59:36 AM

Сега ще попълня формата. Можете ли да съдействате да се оправят нещата ?

10:00:18 AM

След като попълните и изпратите всичко, колеги ще се свържат с вас до 24 часа.

10:06:32 AM

Подавам искане на закриване на стационарен телефон и Интернет от стар профил. Закрийтен и старият профил също. От 13 дни се опитвам без успех да се регистрирам в сайта ви без успех. Писах си по чат с 5 ваши колеги и ме посъветваха днес да пиша тук, за да се решат проблемите.

10:07:24 AM

Този текст изпратих през формата

10:08:53 AM

Пишете на електронната поща, когато проблемът е решен.

10:12:24 AM

Добре, ще получите обратна връзка, лек и приятен ден!

10:12:33 AM

Елена прекрати чат сесията

10:12:34 AM

Вашата обратна връзка е важна за нас. Ще се радваме да споделите Вашето мнение.

10:12:34 AM

Доколко сте удовлетворен/а от предоставената информация и любезността на нашите служители по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен

😊.

11:38:46 AM

1

11:38:46 AM

Доколко сте удовлетворен/а от бързината на обслужване по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен

😊.

11:38:48 AM

1

11:38:48 AM

Бихте ли препоръчали Vivacom на Ваши близки, приятели и познати?

Моля въведете стойност от 1 до 10, като 1 е Определено Не, 10 Определено Да.

11:38:50 AM

1

11:38:50 AM

Благодарим за отговора Ви. Бихте ли посочили причината за Вашата неудовлетвореност?

11:39:05 AM

😞

11:39:05 AM

Бихте ли предоставили телефон за контакт, на който да се свържем с Вас при нужда?

11:39:08 AM

Не

11:39:09 AM

Благодарим Ви! Вашето мнение е ценно за нас и ще ни помогне да Ви предоставим по-добро клиентско изживяване!

11:40:41 AM

Привет,

11:40:42 AM

За да бъде максимално полезен, изберете от посочените теми:

11:40:45 AM

Технически въпроси

11:40:45 AM

С радост ще помогна, моля изберете тип услуга:

11:40:46 AM

Мобилни или други

11:40:47 AM

За да бъдем максимално полезни, опишете с няколко думи Вашето запитване и предоставете вашите клиентски данни.

11:41:17 AM

вържете ме със служител

11:41:17 AM

Свързвам Ви с нашите дигитални агенти, които да помогнат за Вашето запитване, моля изчакайте.

11:41:29 AM

Здравейте, казвам се Анна Вашият дигитален агент, който ще отговори на въпросите ви.

11:41:33 AM

Здравейте!

11:41:37 AM

С какво мога да съм полезна?

11:42:18 AM

Изпратих ви съобщение през формата за контакт по съвет на ваш служител.

11:42:36 AM

Може ли проверим дали е получено при вас ?

11:45:26 AM

Ок , от кой мейл сте го изпратили?

11:56:47 AM

Тук ли сте? Все още очаквам Вашия отговор.

11:58:15 AM

Съжаляваме, поради неактивност от Ваша страна, Chat сесията Ви ще бъде прекратена. Ако Ви е необходимо нашето съдействие, моля да започнете нов чат. Благодарим Ви, че се свързахте с нас! До скоро! 🙌

11:58:17 AM

Анна прекрати чат сесията

11:58:18 AM

Вашата обратна връзка е важна за нас. Ще се радваме да споделите Вашето мнение.

11:58:18 AM

Доколко сте удовлетворен/а от предоставената информация и любезността на нашите служители по време на разговора?

Изберете в скалата от 1 до 5, като 1 е Напълно Неудовлетворен 😞, 5 е Напълно Удовлетворен



Дата: 25.01.2026

гр. Хасково

Георги Желязков Аврамов